

УДК 69.003.13

А. И. Гайсина, магистрант, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова  
И. Б. Иванова, кандидат экономических наук, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова

## ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В ЖИЛИЩНОМ СТРОИТЕЛЬСТВЕ

**В** России наступили кризисные времена, и рынок недвижимости в 2016 г. ожидает падение потребительского спроса и потока инвестиций, уменьшение объемов строительства.

Время продавца сходит на нет, настало то время, когда покупатель будет диктовать свои условия и выдвигать свои требования, а продавец – стараться привлечь и удержать всеми силами своего клиента.

По мнению эксперта Максима Морозова, управляющего партнера девелоперской компании «m9 development», на рынке недвижимости наблюдается следующее: «Главным трендом года стало радикальное снижение объема рынка. Если говорить о вторичном жилье, то количество сделок сократилось на 30–35 %, по новостройкам за счет программы государственной поддержки ипотеки провал не такой сильный – около 20 %» [1].

Для анализа положения в отрасли целесообразно использовать как общенаучные методы (метод сравнения, метод анализа и синтеза), так и специальные методы исследования социально-экономических явлений (метод экономического сравнения, метод сравнения показателей во времени, табличный и графический методы, а также метод средних величин).

Так, для наглядного представления снижения объемов инвестирования в рынок недвижимости использована столбчатая диаграмма (рис. 1). Для анализа динамики показателей рассчитаны темпы снижения объемов инвестиций, согласно которым можем сделать вывод, что в 2015 г. население и бизнес еще продолжали вкладывать средства в квадратные метры жилой и коммерческой недвижимости, но вскоре можно ожидать ухудшения существующего положения.

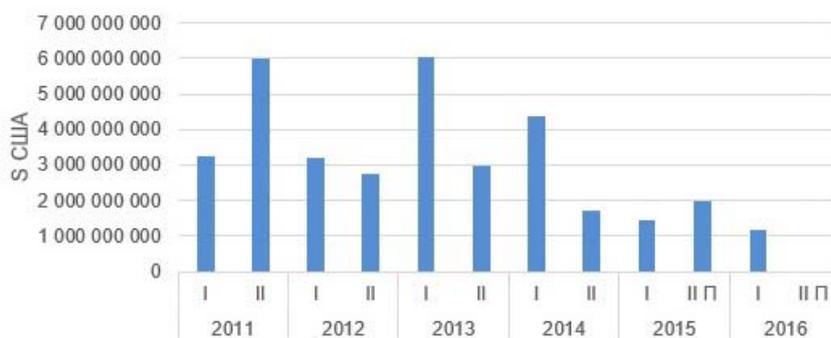


Рис. 1. Объем инвестиций в рынок недвижимости [2]

Данная ситуация связана со многими факторами, однако к основным можно отнести следующие:

- уменьшение и урезание заработных плат;
- увеличение цифр по кредитным линиям;
- снижение реального уровня жизни населения.

Падение рубля привело к росту ставок по кредитам, что послужило причиной снижения спроса на ипотечное кредитование. На рис. 2 изображена диаграмма, демонстрирующая динамику объема выдачи ипотечных кредитов, а также годовые темпы роста за 2013–2016 гг. Согласно представленной диаграмме можем сделать вывод о том, что на рынке недвижимости наблюдается существенное снижение объемов выдачи ипотечных кредитов. Так, темпы падения за 2014–2015 гг. составили в среднем 34 %. И если в январе 2015 г. выдали ипотечных кредитов на 11 % меньше по сравнению с 2014 г., то в 2016 г. темпы падения составили уже 12 %.

Также наблюдается ужесточение требований к соискателям ипотечных кредитов. Рассмотрим условия по ипотечному кредитованию на сегодняшний день (см. табл.). Так, к примеру, в Сбербанке в 2016 г. произошло увеличение требований к первоначальному взносу, который составляет 20–30 % от стоимости приобретенного жилья. Конкретной процентной ставки при этом не зафиксировано. Она рассчитывается в индивидуальном порядке.

Надбавки:

- +0,5 % – если приобретаемое жилье построено без участия кредитных средств банка;
- +1% – на период до регистрации ипотеки;
- +1% – при отказе от страхования жизни и здоровья заемщика в соответствии с требованиями банка.

Все это создает дефицит спроса на рынке, однако резкого падения цен на недвижимость не ожидается, во-первых, из-за растущей инфляции; во-вторых,

себестоимость строительства продолжает увеличиваться из-за удорожания иностранных строительных

материалов и оборудования, а также увеличения стоимости грузоперевозок и рабочей силы.

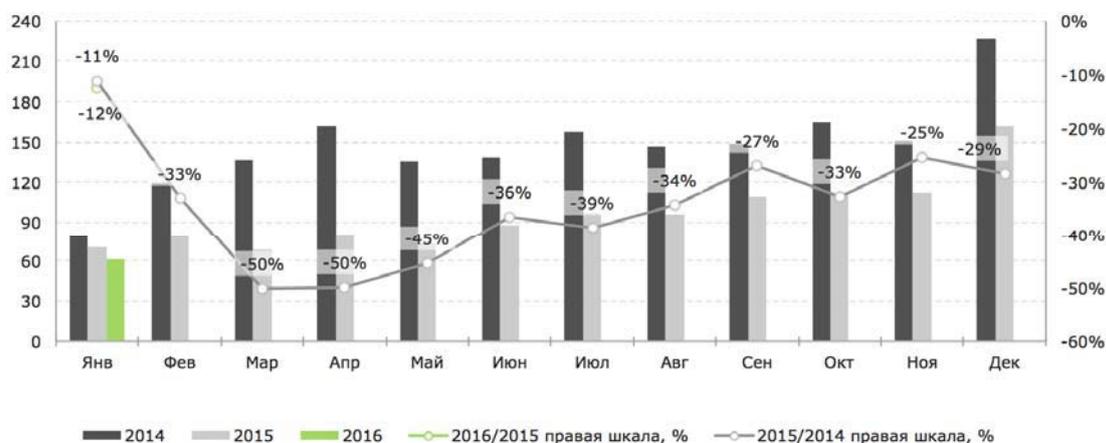


Рис. 2. Динамика объема выдачи ипотечных кредитов (млрд руб.) и годовые темпы роста (%) в 2013–2016 гг. помесячно [3]

#### Процентные ставки по ипотечному кредитованию в Сбербанке [4]

Первоначальный взнос	Срок кредита		
	до 10 лет	от 10 до 20 лет	от 20 до 30 лет
От 50 %	13,00 %	13,25 %	13,50 %
От 30 до 50 %	13,25 %	13,50 %	13,75 %
От 20 до 30 %	13,50 %	13,75 %	14,00 %

Никаких предпосылок для кардинального улучшения экономической ситуации, следовательно, и роста платежеспособного спроса нет и не предвидится. Наоборот, из-за возобновления снижения нефтяных цен власти готовятся к очередному сокращению бюджетных расходов, что вряд ли увеличит покупательскую способность российских граждан.

Еще один отрицательный фактор – перепроизводство. На рынке недвижимости России наблюдается классическое перепроизводство. Сколько сейчас пустых квартир по всей России! Затоваривание на других рынках решается проще: увозят в другие страны или регионы; есть срок годности, и стоимость падает из-за возраста товара; при перепроизводстве сильно снижается цена, но все равно идет реализация, и, как правило, какое-либо глобальное затоваривание невозможно. Недвижимость, помимо того что обладает трехлетним циклом изготовления товара, привязана к месту производства, а значит, возможен вариант, когда при действующем перепроизводстве еще три года склад будет только нагружаться [5].

Сегодня на одного жителя России в продаже находится более 2 кв. м жилья (все виды недвижимости к продаже). Для сравнения: в 2011 г. этот показатель был 0,85 кв. м [6].

Несмотря на снижение продаж, девелоперы не могут снизить объемы строительства. Девелопмент – предпринимательская деятельность, связанная с созданием объекта недвижимости, реконструкцией или изменением существующего здания или земельного участка, приводящая к увеличению их

стоимости [7]. Девелопмент является инертным бизнесом; те проекты, что выходят на рынок сейчас, стартовали два-три года назад, когда ничто не предвещало ни западных санкций, ни нефти по \$30 за баррель. Безболезненно «заморозить» бумажные проекты до лучших времен, как в предыдущий кризис, застройщики не могут из-за изменения правил игры в строительном бизнесе. Сейчас компании должны вложить в площадку огромные деньги еще до начала строительства, поэтому им выгоднее открыть продажи и попытаться компенсировать хотя бы часть расходов, чем неизвестно сколько ждать у моря погоды. Таким образом, сейчас можно смело сказать, что риски внедрения станут меньше рисков невнедрения [8].

Сложившаяся ситуация неизбежно приведет к ужесточению конкуренции, особенно на рынке первичного жилья. В борьбе за клиента традиционно используют два основных подхода: снижение цен или наиболее полное удовлетворение запросов покупателей. Как известно, в «ценовых войнах» не бывает победителей. Внедрение клиентоориентированных технологий представляется более перспективным и многообещающим подходом.

Клиентоориентированность трактуется как инструмент управления взаимоотношениями с клиентами, нацеленными на получение устойчивой прибыли в долгосрочном периоде [9].

Клиентоориентированность – это стратегия бизнеса, которая полагает своей целью удовлетворение потребностей клиента. Результатами такой стратегии являются лояльность клиентов, прибыль, стабильный денежный поток, повышение уровня предсказуемости поведения клиентов [10].

Использование клиентоориентированного подхода при строительстве многоквартирных жилых домов связано с определенными сложностями. Большинство современных жилых комплексов возводится по индивидуальным проектам, однако несмотря на многообразие планировочных решений часть поку-

пателей стремятся изменить внутреннее пространство жилища, чтобы оно идеально отвечало их потребностям и представлениям о комфорте.

Вложив значительные средства в приобретение квартиры, будущие жильцы начинают задумываться о ремонте и обустройстве на новом месте задолго до окончания строительства. Пока растут этажи, они продумывают варианты планировок, просчитывают расположение мебели и бытовой техники, чтобы рационально использовать каждый сантиметр жилой площади. Зачастую жильцам хотелось бы иметь в своей квартире эксклюзивный интерьер, и они готовы заказать разработку индивидуального дизайн-проекта с последующим его внедрением. Некоторым клиентам хотелось бы объединить несколько квартир либо создать двухуровневое пространство, внося более или менее существенные изменения в имеющийся проект квартиры.

Перепланировка, объединение квартир, применение индивидуального дизайн-проекта представляют собой сложную и многоступенчатую процедуру, в которую входит разработка нового проекта, сбор документации, согласования и, конечно же, сами строительные работы. Между тем многие охотно переложили бы эти хлопоты на плечи застройщика, поскольку гораздо удобнее въехать в новую квартиру, которая будет соответствовать всем требованиям и пожеланиям, минуя этап разборки старых перегородок и возведения новых, не говоря уже о привлечении специалистов для создания проекта и общения с государственными службами.

Несомненно, такие услуги будут востребованы покупателями новостроек, и, понимая это, проектные организации имеют реальную возможность пойти навстречу клиентам.

Если улучшение проекта возможно, почему не внести изменения в документацию, чтобы в дальнейшем сэкономить время собственнику будущего помещения и избавить его от необходимости решать данный вопрос самостоятельно?

Однако следует понимать, что готовность застройщика пойти навстречу клиенту не означает автоматического выполнения всех его пожеланий. Перепланировка либо объединение квартир связаны с вопросами комфорта и безопасности всех жильцов дома, поэтому изменения, вносимые в пределах квартиры, не должны нарушать требования СНиПов, санитарных и противопожарных норм. Приходится принимать в расчет технологию строительства, применяемую застройщиком: шире возможности в монолитных и монолитно-кирпичных домах, тогда как панельная технология сопряжена со многими ограничениями.

Нами разработана принципиальная схема взаимодействия застройщика и покупателя квартиры в многоквартирном жилом доме, желающего произвести перепланировку на этапе строительства (рис. 3).

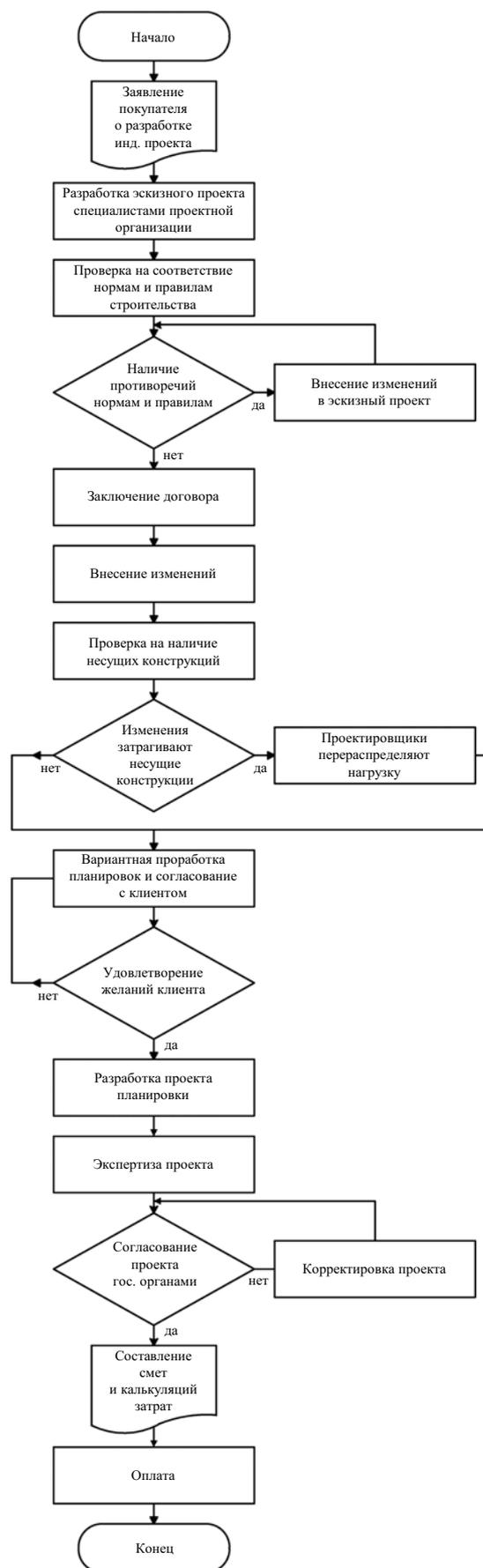


Рис. 3. Блок-схема разработки индивидуального проекта

Для изменения планировки квартиры покупателю необходимо подать заявление о разработке индивидуального проекта. Специалисты проектной организации составляют эскизный проект и проверяют его на предмет соответствия действующим нормам и правилам строительства. Например, увеличение ванной комнаты за счет жилых помещений запрещено СНиПами. Расширение площади квартиры путем присоединения балкона противоречит правилам пожарной безопасности, если в квартире только один балкон. Немаловажно учесть, насколько новая планировка затрагивает несущие стены здания. Если клиент обратился в проектную организацию на стадии строительства и приобретает еще не построенное жилье, а желаемая планировка не противоречит нормам, то строительство будет осуществляться в соответствии с проектом заказчика. Если квартира уже построена, а новая планировка требует сноса несущих стен, то проектировщики могут перераспределить нагрузку, чтобы соблюсти конструктив здания.

Не менее важно, чтобы клиент своевременно проинформировал о своем желании произвести перепланировку. Скорректировать проект намного проще, если квартира и этаж, на котором она находится, еще не построены, – в этом случае застройщик может без спешки согласовать обновленный проект, и строительство будет вестись уже с учетом пожеланий заказчика.

Учитывая, что речь идет о строительстве многоэтажного дома и что все договоры проходят через регистрационную палату, изменения в документацию необходимо внести до регистрации первого договора. Это наиболее благоприятный вариант.

Если по каким-то причинам вопрос поднимается позже, все решается индивидуально. На этой стадии у заказчика появится дополнительная обязанность, связанная с внесениями изменений в ту документацию, которая прошла первичную регистрацию и по которой договоры долевого участия регистрируются в Регпалате. Это влечет за собой определенные финансовые и временные затраты, с которыми заказчик может согласиться или не согласиться.

Однако сколь бы заманчива ни была возможность внесения изменений в планировку на этапе проектирования объекта с точки зрения клиента, далеко не все компании поддерживают эту практику. И на то имеются достаточные основания.

Во-первых, затруднения вызывает даже не технический аспект индивидуального подхода, а необходимость заново согласовывать изменения в проектной документации объекта. Речь идет о многоэтажных домах, на которых сосредоточены интересы десятков инвесторов. В таких условиях данный подход может иметь неприятные последствия, например, привести к затягиванию или срыву сроков строительства.

Во-вторых, в какую сумму обойдется клиенту данная услуга? Будет ли он готов понести определенные затраты? Тем не менее совокупная стои-

мость работ в любом случае будет ниже, а качество выше, чем если бы клиент изменял планировку самостоятельно, после ввода объекта в эксплуатацию. Поскольку большинство покупателей не разбираются в вопросах строительства, то обычно они привлекают специалистов для разработки проекта, его экспертизы, сопровождения в органах муниципалитета, связанного с прохождением согласования, что влечет за собой дополнительные расходы. В исполнении компании те же самые услуги обойдутся дешевле, к тому же при своевременном заказе не придется сносить старое, чтобы построить новое. Еще ряд бонусов:

- существенный выигрыш во времени;
- сохранность лифтового оборудования и подъездов;
- сохранение хороших отношений с соседями.

Так сложилось, что на рынке жилищного строительства России спрос всегда преобладал над предложением. Но времена меняются. Сегодня внедрение клиентоориентированных технологий даже при строительстве многоквартирных жилых домов технически возможно и экономически целесообразно.

#### Библиографические ссылки

1. Самое время купить квартиру: прогноз по рынку недвижимости на 2016 год // Газета «Аргументы и Факты» от 20.01.2016 г. – URL: [http://www.aif.ru/realty/price/samoe\\_vremya\\_kupit\\_kvartiru\\_prognoz\\_po\\_rynku\\_nedvizhimosti\\_na\\_2016\\_god](http://www.aif.ru/realty/price/samoe_vremya_kupit_kvartiru_prognoz_po_rynku_nedvizhimosti_na_2016_god). (дата обращения: 08.05.2016).
2. Предварительные итоги инвестиционной активности на рынке коммерческой недвижимости России за 2015 г. – URL: <http://www.logistika-prim.ru/press-releases/predvaritelnye-itogi-investicionnoy-aktivnosti-na-rynke-kommercheskoj-nedvizhimosti> (дата обращения: 08.05.2016).
3. Агентство по ипотечному жилищному кредитованию. Аналитика и статистика. – URL: <http://www.ahml.ru/ru/agency/analytics/diagrams> (дата обращения: 05.08.2016).
4. Процентные ставки. Базовые условия. – URL: [http://www.sberbank.ru/ru/person/credits/home/buying\\_project](http://www.sberbank.ru/ru/person/credits/home/buying_project) (дата обращения: 05.08.2016).
5. Современное состояние и инновационный потенциал жилищно-строительного комплекса Удмуртской Республики / В. П. Грахов, Ю. Г. Кислякова, П. Е. Манохин, О. Ф. Калинина // Экономика и предпринимательство. – 2014. – № 11.
6. *Першина Т. А., Вытрицкая Е. Ю.* Анализ рынка недвижимости в условиях нестабильной экономической ситуации в России // *Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире.* – 2016. – № 13-2. – С. 13–16.
7. *Орехов С. А., Мустафа Малла Осман Шади.* Управление девелоперским проектом как сфера инновационной деятельности // *Инновационная экономика и современный менеджмент.* – 2015. – № 4(5). – С. 8–11.
8. *Черных М. А., Иванова И. Б.* Метод оценки инновационного потенциала проектных организаций // *Вестник ИжГТУ имени М. Т. Калашникова.* – 2015. – № 1(65). – С. 37–39.
9. *Лучков В. Е.* Что такое клиентоориентированность? // *Бизнес-журнал.* – 2010. – № 19. – С. 27–30.
10. *Смирнов Ю. И.* Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 35 с.